KPI, SLA и план-факт за октябрь

Что провалено, что выполнено и чем план отличается от среднего

План — медиана, а не среднее

План на день считается как медиана выручки ряда: 126 658 ₽. Среднее за период дало бы 134 490 ₽ — и любой выброс делал бы план невыполнимым на неделю вперёд.

Взвешенный индекс KPI

Пять подразделений с весами: индекс — сумма «выполнение × вес». Провал одного KPI видно в итоге, но он не отменяет остальные.

Подразделение	KPI	План	Факт	Выполнение	Вес	Вклад
Интернет-магазин	выручка, ₽	3 799 740	4 034 686	1.062	0.35	0.3716
Розница, 3 точки	выручка, ₽	2 750 000	2 684 320	0.976	0.25	0.2440
Опт	выручка, ₽	2 100 000	1 975 480	0.941	0.15	0.1411
Склад	отгрузок в день	34	33	0.976	0.15	0.1465
Поддержка	первый ответ, мин	15	22	0.682	0.10	0.0682
Взвешенный индекс KPI					1.00	0.9714

SLA: два провала

Сервис	Цель SLA	Факт	Выполнено	Проверка
Доступность сайта	99.5% месяца	99.62%	да	внешний чек раз в 5 мин
Первый ответ поддержки	15 мин в рабочие часы	22 мин	нет	лог канала
Отгрузка оплаченного заказа	24 ч	26 ч	нет	журнал склада
Сверка платежей	ежедневно до 12:00	ежедневно	да	реестр эквайринга

Факт SLA берётся из лога, а не из отчёта исполнителя: иначе SLA превращается в самооценку.

Данные кейса сконструированы. Живые числа (Метрика, Вебмастер, 1С) — замер 08.11.2026, лог в logi/live.log. Нормы и формулы настоящие.